

Focus

Les conflits individuels et la montée des risques psychosociaux sont coûteux. La fonction Ressources Humaines est souvent sollicitée pour **RÉSOLVRE LES CONFLITS ET ANTICIPER LES TENSIONS** tant individuelles que collectives. Différends entre deux collaborateurs, demande d'assistance d'un manager, qui, mieux que la DRH, peut s'approprier et porter l'esprit de médiation dans l'entreprise. En se positionnant comme facilitateur de la qualité relationnelle, elle inscrit volontairement les rapports humains dans la durée et préserve ainsi le climat social et la sérénité de l'entreprise.

Grâce à cette formation sur la médiation, vous pourrez conduire vos collègues à prendre conscience de leur capacité à **TROUVER PAR EUX-MÊMES UNE ISSUE AU CONFLIT QUI LES OPPOSE, À RESTAURER LE DIALOGUE, À CONSTRUIRE UN PROJET ENSEMBLE.**

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les situations conflictuelles
- Définir la médiation et ses méthodes
- Développer une posture de médiateur
- Prévenir les conflits avec les outils de la médiation
- Réalisation d'une médiation en mise en situation

Contenu

Comprendre les situations conflictuelles

Définir la médiation et ses méthodes

Développer une posture de médiateur

- Entraîner ses qualités de neutralité, d'impartialité et de responsabilité.
- Restaurer le dialogue par l'écoute active.

Vendre la médiation à son organisation

Prévenir les conflits avec les outils de la médiation

- Développer une culture de médiation.
- Prévenir les risques psychosociaux.

Réalisation d'une médiation en mise en situation

- Définir et cadrer le périmètre de la médiation...
- Pratiquer le modèle de Fiutak.
- Accompagner dans la recherche d'un accord et d'un plan d'action.

Compétences visées

Être en mesure de repérer les différents comportements

Distinguer les différentes situations conflictuelles

Savoir utiliser ses qualités d'assertivité pour favoriser le dialogue

Mettre en œuvre une médiation

Pré-requis

Aucun pré-requis.

Public

Direct(eur)(trice) des ressources Humaines, chargé.e de projet en ressources humaines, consultant.e en Ressources Humaines et en accompagnement au changement, acteurs de la transformation des organisations (GPEC, formation, droit social, CSSCT).

Méthode

Mise en situation avec des cas issus de la pratique professionnelle et de l'expérience des stagiaires

Autodiagnostic relationnel pour découvrir vos talents de médiateur

Évaluation

À l'issue de la formation, un questionnaire écrit de satisfaction sera renseigné par chaque participant afin qu'il évalue la pertinence des contenus de la formation au regard de sa pratique professionnelle. En revanche, compte tenu de la nature des compétences acquises, il n'est pas réalisé d'évaluation des acquis en fin de formation.

Intervenant

Gilles LECOURT - Médiateur, formateur et coach certifié. Il a plus de 20 ans de pratique professionnelle. Il a notamment formé à la médiation les défenseurs des droits mais aussi des cadres RH de différentes entreprises.

2+1 jours

21 h

795 €
(prix en inter)